

News Release

カオナビ サポートサイトにおける Zendesk 検索機能を AI 検索・RAG 型生成 AI

「Cogmo」に刷新

検索精度を管理向上できる機能でさらなるユーザメリットを提供

2026 年 9 月 24 日

株式会社アイアクト

生成 AI と連携した AI 検索サービス「Cogmo Enterprise 生成 AI（コグモ・エンタープライズ）」を提供する株式会社アイアクト（本社：東京都港区、<https://www.iact.co.jp/>、以下、アイアクト）は、株式会社カオナビ（本社：東京都港区、<https://www.kaonavi.jp/>、以下、カオナビ）の Zendesk で構築されたユーザ向けサポートサイトの検索機能強化を目的に、2026 年 9 月 1 日より、同サービスが導入されたことをお知らせいたします。



■導入の背景

タレントマネジメントシステムを提供しているカオナビでは、サービス利用時のユーザの困りごとと解決を支援するため、Zendesk を利用したサポートサイトを構築しています。Zendesk による統一された FAQ 管理と、問合せ対応の一元管理により、サポート品質の向上と自己解決の増加に取り組んできました。一方で、サポートサイトの検索機能については、実際にユーザより「検索しても求める情報が見つからない」といった声が寄せられていました。

Zendesk でも AI を利用した FAQ 記事検索機能が提供されており、一定レベルの検索精度を提供できていたものの、細かなユーザニーズに応えるにはより精度の高い検索機能が必要でした。しかし、Zendesk をはじめとする FAQ システムのみでは検索精度を高める方法がなく、FAQ 記事の文面を修正するという間接的かつ負担のかかる運用が必要でした。

こうした背景から、カオナビでは既存の Zendesk 環境はそのままに検索機能だけを変更し、AI 検索・RAG 型生成 AI「Cogmo」を導入。精度をコントロールできる管理画面で検索精度を向上させ、ユーザの困りごとの意図を AI がくみ取り、正確な検索結果と分かりやすい要約回答を提示する機能としてリリースいたしました。



カオナビ サポートサイトの検索画面イメージ

■カオナビご担当者さまのコメント

サポートサイトの情報検索性・到達性の低さは、お客様アンケートでも多くのご意見をいただく長年の課題でした。Cogmo の導入により検索結果の精度に手応えを感じております。

■「Cogmo Enterprise 生成 AI」は FAQ システムの検索機能を向上

1. さまざまな FAQ システムに対応

Zendeskをはじめ、PKSHA FAQ などさまざまな FAQ システム（FAQ サイト管理システム）に対応。定期的に自動で FAQ ページや添付ファイルをクロールし、検索対象をアップデートするほか、FAQ カテゴリでの絞り込み機能なども提供します。

2. 管理画面で検索精度を向上

「Cogmo」は、自然言語処理ができる AI 検索ソリューションです。文章による直感的な検索が可能のため、適切なキーワードを考える必要なく、「カオナビに登録すべきデータは？」「スマートレビューの権限設定について」といった文章のまま検索することができます。加えて、管理画面で検索される文章と参照すべきページを登録することで、お客様ごとの検索 AI モデルを構築し、検索の精度を向上させることが可能です。ブラックボックス化しがちな AI をきちんと管理できることで、安心してユーザに機能を提供できます。

3. 検索結果だけではなく精度の高い生成 AI 回答を提供

独自の RAG（検索拡張生成）機能により、検索対象としたサイト・ページ情報のみをもとにした生成 AI 回答を提示。この生成 AI 回答の精度も管理でき、ユーザ向けに的確な要約回答を提供します。

■今後の活用支援について

RAG 機能をワンソースマルチユースでチャットボットに展開する、オペレータが利用する画面にお客様向け回答を生成・提案するなど、コンタクトセンターの様々な業務負荷や課題の改善をご支援してまいります。

アイアクトは、情報の流通課題を AI テクノロジーで解決することをテーマに、今後も「Cogmo」シリーズの機能拡張とサービス向上を通じて、企業や自治体の AI 利活用を促進し、社会全体の生産性の向上に貢献してまいります。

■「Cogmo Enterprise 生成 AI（コグモ・エンタープライズ）」

RAG 型生成 AI の決定版『Cogmo Enterprise 生成 AI』は、アイアクト独自の工夫と 9 年の実績がある AI 検索をベースに、ウソをつかない生成 AI としてご提供しています。RAG 型 ChatGPT の課題となる生成文の精度を管理・向上でき、PoC で終わらずお客様が納得して自社運用が可能。チャットではなく検索画面として提供することで、お客様の社内ポータルサイトに生成文回答と検索結果一覧を同時に提供し、業務効率化をご支援。また、

複数の Web サイトや社内ポータルを対象に横断利用が可能、散在するドキュメントを自動で集約することで利用者の自己解決率向上や問合せ削減につながります。

URL : <https://cogmo.iact.co.jp/>

■株式会社アイアクト

2016 年から IBM Watson の 10 年以上の経験をベースに、AI 検索・RAG 型生成 AI・AI チャットボット等のプロダクトを開発、SaaS サービスとして提供。顧客課題やニーズに応える提案・コンサルティングと確かなプロジェクトマネジメントを強みに、AI サービスの提供だけではなく伴走型で業務課題解決を継続的に支援します。

URL : <https://www.iact.co.jp/>

【本リリースについてのお問い合わせ先】

株式会社アイアクト 広報担当/野村

E-Mail: [cogmo_pr@\[iact.co.jp\]](mailto:cogmo_pr@[iact.co.jp])

*上記アドレスの[@]から [] (カッコ) を除いて、@を半角にして送信ください。